

TAX AUDITING

**PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN BADAN
TERHADAP TINGKAT LAYANAN SISTEM MONITORING
LAPORAN PEMBAYARAN PAJAK (MP3) SECARA ON-LINE
DI KPP SURABAYA "X"**

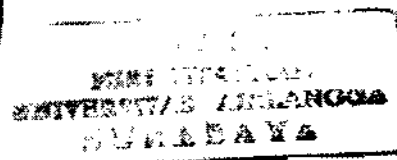
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



A 309/05

Put
p



DIAJUKAN OLEH

LELY GESTAVINNA PUTRI

No. Pokok : 040117077

KEPADA

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2005

SKRIPSI

**PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN BADAN TERHADAP
TINGKAY LAYANAN SISTEM MONITORING PELAPORAN
PEMBAYARAN PAJAK (MP3) SECARA *ON-LINE* DI KPP SURABAYA "X"**

**DIAJUKAN OLEH :
LELY GESTAVINNA PUTRI
No. Pokok : 040117077**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Drs. DJOKO DEWANTORO, M.Si, Ak.

TANGGAL 14.....2021

KETUA PROGRAM STUDI,



Drs. MOH. SUYUNUS, MAFIS., Ak.

TANGGAL

ABSTRAK

Orientasi pengembangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sebagai organisasi pelayanan publik, ke depan adalah memperbaiki kualitas sistem pelayanan kepada Wajib Pajak dengan memberikan banyak kemudahan dalam urusan perpajakan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan tersebut adalah dengan menggunakan sistem layanan *on-line*, termasuk di dalamnya adalah sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) secara *on-line*. Sistem MP3 merupakan sistem yang digunakan DJP dalam mengakses data-data pembayaran pajak secara *on-line*. Menurut pihak DJP, banyak manfaat dan kelebihan yang dimiliki oleh sistem MP3. Berbagai manfaat dan kelebihan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJP dan kepatuhan Wajib Pajak.

Penerapan sistem MP3 sebagai suatu sistem baru ini akan menimbulkan persepsi dalam diri masing-masing Wajib Pajak sebagai bagian dari proses pengenalan dan adaptasi terhadap sistem ini. Persepsi yang timbul dapat berbeda-beda antara Wajib Pajak yang satu dengan lainnya. Dalam penelitian ini, Wajib Pajak dikelompokkan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan. Hal ini dikarenakan selama ini target penerimaan pajak lebih banyak difokuskan pada Wajib Pajak Badan daripada Wajib Pajak orang Pribadi, sehingga pada umumnya Wajib Pajak Badan mendapatkan lebih banyak pelayanan dan informasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey dan alat bantu berupa kuesioner. Responden yang diteliti adalah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Surabaya "X" dan sudah pernah melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan sistem MP3. Total responden sebanyak 77 responden, terdiri dari 35 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 42 Wajib Pajak Badan. Metode analisis data yang digunakan adalah Pearson Product Moment untuk uji validitas, Cronbach Alpha untuk uji reliabilitas, dan Mann Whitney U-Test untuk uji hipotesis.

Setelah melakukan serangkaian pengujian, didapat keputusan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Perbedaan persepsi ini terjadi pada pernyataan manfaat sistem MP3 untuk mengurangi peredaran Surat Setoran Pajak (SSP) fiktif. Sebagian besar Wajib Pajak Badan memilih jawaban setuju, sedangkan Wajib Pajak Orang Pribadi lebih banyak memilih jawaban netral.

Kata kunci : persepsi, Wajib Pajak, sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) secara *online*, kualitas pelayanan (*service quality*), bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), kepatuhan Wajib Pajak.